

LEANDRO CARDOSO LAGES

DIREITO DO CONSUMIDOR

A lei, a jurisprudência e o cotidiano
com referências comparativas ao CPC-2015 e CPC-1973

3ª Edição

EDITORA LUMEN JURIS
RIO DE JANEIRO
2016

Sumário

Prefácio.....	1
1 – Evolução Histórica das Relações de Consumo	3
1.1 Civilizações antigas e contemporâneas.....	3
1.2 Estado Liberal.....	4
1.3 Revolução Industrial.....	4
1.4 Estado Social	6
1.5 EUA.....	7
1.6 Brasil.....	7
1.7 Art. 1º do CDC.....	8
2 A relação jurídica de consumo	13
2.1 Consumidor	13
2.1.1 Noção.....	14
2.1.2 Elementos caracterizadores.....	15
A – Pessoa física ou jurídica.....	15
B – Adquirir ou utilizar.....	16
C – Produto ou serviço	16
D – Destinatário final.....	16
2.1.3 Extensão conceitual	26
2.2 Fornecedor	28
2.3 Produto	31
2.4 Serviço	31
2.5 Relação jurídica de consumo	36
A – O CDC e as relações condominiais	37
B – O CDC e as relações locatícias.....	38
C – O CDC e os serviços notariais.....	39
D – O CDC e o Estatuto da OAB	41
E – O CDC e o mercado de capitais.....	46
F – O CDC e o Estatuto do Torcedor.....	50
G – O CDC, o contrato de transporte e outros temas.....	52

3 Princípios da relação de consumo	61
3.1 Princípio da vulnerabilidade do consumidor	62
3.1.1 Noção.....	62
3.1.2 Vulnerabilidade e hipossuficiência.....	63
3.1.3 Vulnerabilidade e hipossuficiência na jurisprudência do STJ	65
3.2 Princípio do Dever Governamental.....	68
3.3 Princípio da garantia de adequação.....	69
3.4 Princípio da boa-fé objetiva	70
3.5 Princípio da informação e transparência.....	72
3.6 Princípio da proteção ao mercado de consumo	79
3.7 – Execução da Política Nacional das Relações de Consumo	80
4 Direitos básicos do consumidor	85
4.1 Proteção da vida, segurança e saúde.....	85
4.1.1 Riscos normais e previsíveis	86
4.1.2 Recall.....	89
4.2 Acesso à justiça e facilitação da defesa.....	96
4.2.1 O ônus da prova e a possibilidade de inversão.....	96
4.2.2 Requisitos para a inversão do ônus da prova	98
4.2.3 Momento da inversão do ônus da prova.....	101
4.2.4 Inversão legal do ônus da prova.....	103
4.3 Complementação	104
4.4 Solidariedade	107
5 Responsabilidade Civil	109
5.1 Noção	109
5.1.1 Responsabilidade subjetiva.....	110
5.1.2 Responsabilidade objetiva no CDC e a teoria do risco.....	111
5.1.3 Caracterização da responsabilidade civil na relação de consumo	112
A – Vício do produto/serviço	113
B – Fato do produto/serviço (o defeito).....	113
5.2 Responsabilidade pelo fato do produto	118
5.2.1 Noção	119
5.2.2 Produto defeituoso	121
5.2.3 Excludentes de responsabilidade	124
A – Não introdução do produto no mercado de consumo.....	125
B – Defeito inexistente.....	126

C – Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro	126
D – Caso fortuito e força maior	127
5.2.4 Responsabilidade do comerciante	128
5.3 Responsabilidade pelo fato do serviço	130
5.3.1 Noção	130
5.3.2 Serviço defeituoso	140
5.3.3 Excludentes de responsabilidade	142
A – Defeito inexistente	142
B – Culpa exclusiva do consumidor	143
C – Culpa terceiro.....	144
C.1 – Culpa de terceiro e a fraude bancária.....	145
C.2 – Culpa de terceiro e o transporte de bens e passageiros	146
D – Caso fortuito e força maior (assaltos, estacionamentos, shopping)	148
5.3.4 Profissionais liberais	157
5.4 Responsabilidade pelo vício do produto.....	167
5.4.1 Noção.....	167
5.4.2 Vício de qualidade	170
A – Noção.....	170
B – Modificação do prazo	175
C – Desconsideração do prazo de 30 dias	176
D – Soluções alternativas.....	177
E – Produtos in natura	179
F – Produtos impróprios para o consumo.....	180
5.4.3 Vício de quantidade	181
5.5 Responsabilidade pelo vício do serviço.....	185
5.5.1 Noção	185
5.5.2 Alternativas	186
5.5.3 Componentes novos	187
5.5.4 Serviços públicos	188
5.6 Disposições finais	196
5.7 Decadência	198
5.7.1 Noção	198
5.7.2 Durável e não durável	200
5.7.3 Vício aparente	200
5.7.4 Vício oculto	203
5.7.5 Suspensão do prazo	207

5.8 Prescrição	209
5.9 Desconsideração da Personalidade Jurídica.....	216
5.9.1 Noção.....	216
5.9.2 Hipóteses de incidência no CDC.....	220
5.9.3 Agrupamentos societários.....	223
6 Práticas Comerciais.....	225
6.1 Introdução	225
6.2 Oferta	227
6.2.1 Noção	227
6.2.2 Irretratabilidade e natureza contratual.....	230
6.2.3 Conteúdo da oferta.....	233
6.2.4 Reposição.....	235
6.2.5 Prepostos	236
6.2.6 Recusa do fornecedor	238
6.3 Publicidade	239
6.3.1 Publicidade e Propaganda.....	241
6.3.2 Noção de publicidade no CDC.....	242
6.3.3 Publicidade subliminar	244
6.3.4 Vinculação à publicidade.....	246
6.3.5 Dados da Publicidade	247
6.3.6 Publicidade Enganosa	248
6.3.7 Publicidade Abusiva	255
A – Noção.....	255
B – Publicidade infantil.....	258
C – Publicidade de tabaco, bebidas alcoólicas e medicamentos.....	259
D – Outras modalidades de publicidade abusiva.....	261
6.3.8 Sanção penal e administrativa (multa e contrapropaganda)	263
6.3.9 Agências de publicidade	264
6.3.10 Ônus da prova	265
6.3.11 O CONAR e o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária	266
6.4 Cobranças.....	267
A – noção.....	267
B – pagamento indevido.....	273
C – crime	275

6.5 Bancos de dados e cadastros	276
6.5.1 Noção	279
A – Banco de Dados	279
B – Cadastros	279
6.5.2 Prazo máximo de negativação e os efeitos da prescrição	282
6.5.3 Comunicação prévia	285
6.5.4 Retificações	289
6.5.5 Discussão do débito	292
6.5.6 Negociação e parcelamento do débito	296
6.5.7 Gratuidade	297
6.5.8 Sanções	297
6.5.9 Cadastro de Fornecedores	299
6.6 Práticas Abusivas	301
A – Venda casada	302
B – Recusa de atendimento	307
C – Amostra grátis	309
D – Orçamento	311
E – Hipossuficiência	314
F – Vantagem excessiva	315
G – Elevação abusiva de preços	317
H – Informação depreciativa	319
I – Normas técnicas	320
J – Prazos	321
K – Índice de preços	321
L – Tabelamento de preços	322
7 Proteção Contratual	323
7.1 Breve introito	323
7.2 Não obrigatoriedade dos contratos	325
A – Ausência de conhecimento prévio	326
B – Redação complexa	328
7.3 Interpretação	330
7.4 Declarações de vontade	335
7.5 Modificação e Revisão Contratual	336
7.6 Direito de arrependimento	343
7.7 Garantia contratual	349

7.8 Cláusulas abusivas	353
7.8.1 Noção	353
7.8.2 Efeitos	354
7.8.3 Declaração judicial	355
7.8.4 Preclusão.....	356
7.8.5 Atuação do Ministério Público.....	356
7.8.6 As cláusulas abusivas.....	357
A – Renúncia de direitos.....	357
B – Direito de reembolso.....	362
C – Transferência de responsabilidade	364
D – Obrigações iníquas.....	365
E – Inversão prejudicial do ônus da prova.....	368
F – Arbitragem	370
G – Representação	371
H – Obrigações desproporcionais	372
I – Alteração ou cancelamento unilateral do contrato	373
J – Custos de cobranças	377
K – Valores ambientais.....	380
L – Benfeitorias necessárias	381
7.9 Financiamentos.....	381
7.9.1 Noção.....	381
7.9.2 Multas	386
7.9.3 Liquidação antecipada	387
7.10 Compra e venda em prestações	388
7.11 Consórcio	391
7.12 Contratos de Adesão.....	393
7.12.1 Noção.....	393
7.12.2 Cláusula resolutória.....	394
7.12.3 Redação clara.....	395
7.12.4 Cláusulas em destaque	395
8 Sanções Administrativas.....	397
8.1 Competência normativa	397
8.2 Fiscalização.....	397
8.3 Infrações.....	398
A – Multa.....	399

B – Apreensão, inutilização e proibição de fabricação de produtos, suspensão do fornecimento de produtos ou serviços, cassação de registro de produto e revogação da concessão ou permissão de uso....	400
C – Cassação de alvará de licença, interdição e suspensão temporária da atividade e intervenção administrativa.....	401
D – Contrapropaganda	401
8.4 Processo Administrativo	402
9 Defesa em juízo.....	403
9.1 Defesa individual	403
9.2 Defesa coletiva.....	404
A – Interesses ou direitos difusos	404
B – Interesses ou direitos coletivos.....	405
C – Interesses ou direitos individuais homogêneos	406
9.3 Legitimação	408
9.4 Direito de ação.....	411
A – Noção.....	411
B – Tutela específica	411
C – Direito de regresso.....	412
D – Interesses individuais homogêneos.....	412
E – Responsabilidade civil do fornecedor.....	416
F – Coisa julgada.....	417
10 Convenção Coletiva de Consumo	421
Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.	425
Referências	457
Referências eletrônicas.....	463
Trabalhos de conclusão de curso elaborados sob a orientação do autor e mencionados nesta obra:	473